

北九州市立響ホール 指定管理者

提 案 書

団体名：公益財団法人 北九州市芸術文化振興財団

目 次

1-(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針	
1 施設を管理運営する上での理念、基本方針について	
(1) 施設を管理運営する上での理念	・・・ 1
(2) 施設を管理運営する上での基本方針およびコンセプト	・・・ 2
1-(2) 安定的な人的基盤や財政基盤	
1 管理運営を行っていくための人的基盤、財政基盤について	・・・ 4
1-(3) 実績や経験など	
1 同様、類似の業務の実績について	・・・ 5
2 施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて	・・・ 6
2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み	
1 施設の管理運営方針（事業計画）について	・・・ 7
2 政策支援を図るための効果的な取り組み	
(1) 北九州市と共同による音楽振興事業の実施	・・・ 9
(2) コンセプトに基づく響ホール自主事業の実施	
1) 「創る」(創造事業)	・・・ 10
2) 「育つ」(育成事業)	・・・ 11
3) 「聴く」(鑑賞事業)	・・・ 13
4) 「支える」(支援事業・貸館事業)	・・・ 14
5) 「つながる」(交流・連携・協働事業)	・・・ 15
3 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて	17
4 施設間の有機的な連携を図るための取り組み	・・・ 21
5 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取組み	22

2-(2) 利用者の満足向上	
1 利用者の満足が得られるための取り組み	・・・ 23
2 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み	・・・ 23
3 利用者からの苦情に対する対策について	・・・ 25
4 利用者への情報提供を図るための取り組み	・・・ 25
5 その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案	・・・ 26
2-(3) 指定管理料及び収入	
1 指定管理業務に係る費用について	・・・ 27
2 収入を最大限確保する提案について	・・・ 29
2-(4) 収入計画の妥当性及び実現可能性	
1 施設の管理運営に係る収支計画の内容及び積算根拠について	・・・ 30
2 指定管理業務の適切な再委託について	・・・ 31
2-(5) 管理運営体制など	
1 施設の管理責任者、管理体制について	・・・ 32
2 施設の管理運営にあたる人員の配置について	・・・ 32
3 施設の管理運営にあたる人員の資格、経験について	・・・ 32
4 職員の資質・能力向上を図る取り組みについて	・・・ 33
5 地域の住民や関係団体等との連携や協働による事業展開について	34
2-(6) 平等利用、安全対策、危機管理体制など	
1 施設の利用者の個人情報保護するための対策について	・・・ 35
2 利用者が平等に利用できるような配慮について	・・・ 35
3 日常の事故防止などの安全対策や事故発生時の対応などについて	36
4 防犯、防火対策や非常災害時の危機管理体制などについて	・・・ 37
* 国際村交流センター全体の維持管理に関わる事項（別紙）	・・・ 39

1-(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針**1 施設を管理運営する上での理念、基本方針について**

北九州市の文化芸術の振興を図る中核拠点施設として「音楽を主とした公演、音楽を担う人材の育成を行うとともに、市民自らが音楽等の活動をする場を提供することにより、優れた芸術文化を市民が享受する機会の拡大及び新たな芸術文化の創造に資する」ことを目的として、設置されています。この施設の役割を果たすため、その持てる力を十分に発揮し、この施設が北九州市民に愛され、誇りとなるよう音楽文化の振興と音楽文化による創造的な地域の活性化を目指します。

響ホールの設置目的を果たすことを使命とし、次のとおり管理運営に対する理念、基本方針を提案します。

業務にあたっては、北九州市基本構想・基本計画、北九州市文化振興計画の理念や方針を尊重するとともに、文化芸術基本法及び劇場、音楽堂等の活性化に関する法律の趣旨を十分に反映させて実施します。

(1) 施設を管理運営する上での理念

管理運営の根幹には、次の4つの理念を掲げます。

1) 開かれた音楽堂

- ・公平公正で、あらゆる市民に開かれた運営を行います。子どもから高齢者まで優れた芸術文化を享受する機会の拡大と充実を図ります。

2) 出会いの音楽堂

- ・日常生活の中において、多彩な芸術文化との出会いを提供し、市民の彩りと潤いのある暮らしに寄与します。芸術文化を通して、人と人との出会いや交流を図り、豊かな心や生きがいを生み出していきます。

3) 地域と向き合う音楽堂

- ・地域と向き合い、芸術文化の潜在的な力を用いて地域文化の振興や地域の活性化に積極的に取り組むことにより、特色ある地域文化の創造に寄与します。

4) 安全・安心な音楽堂

- ・市民・利用者を第一に考え、徹底した危機管理意識に基づき、ハード・ソフトの両面において、万全な体制で取り組みます。

1-(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 ーつづき 1

(2) 施設を管理運営する上での基本方針及びコンセプト

1) 基本方針

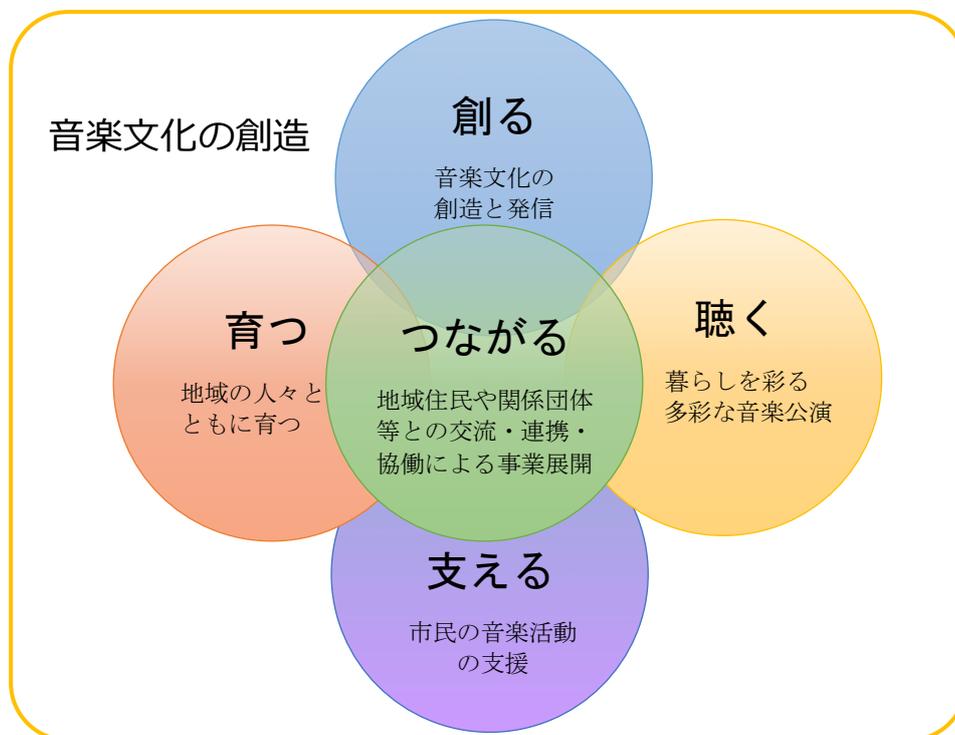
管理運営する上での理念を基に、3つの基本方針（「にぎわいの拠点」、「地域文化の拠点」、「文化創造の拠点」）を定め、それに沿って、音楽文化活動の地域への浸透や音楽文化を活かしたまちづくりを提案します。



1-(1) 施設の管理運営（指定管理業務）に対する理念、基本方針 一つづき 2

2) コンセプト（基本方針に基づく事業コンセプト）

これまでの4つの基本コンセプト「創る」「育つ」「聴く」「支える」を継承しつつ、新たに「つながる」を加え、これまで以上に地域の創造力を高める取り組みを行います。



- 創る** 独自性、創造性の高い公演を企画・実施し、北九州から高レベルの音楽文化の創造と北九州ブランドの発信に取り組みます。
- 育つ** 市民が身近に音楽文化に親しむ機会を提供し、地域の音楽文化を担う人づくり、土壌づくりを行います。
- 聴く** ホールの特性を活かして幅広いラインナップの充実を図り、市民に良質な公演を提供するとともに、新たな観客づくりやまちのにぎわいづくりに寄与します。
- 支える** 貸館事業においては、質の高いサービスで市民の音楽活動や地元演奏家等の創造活動の支援を行います。
- つながる** 多様な主体と交流・連携・協働による事業展開を実施することで、創造的なまちづくりに寄与します。

以上のコンセプトに基づき、音楽文化の力を活かした取り組みを通して、まちづくりの担い手としてのホールの社会的役割を果たします。また、文化庁「劇場・音楽堂等機能強化推進事業～地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業～」の採択施設として、地域の文化拠点としての機能をより一層強化する取り組みを実施します。

1-(2) 安定的な人的基盤や財政基盤**1 管理運営を行なっていくための人的基盤、財政基盤について****(1) 人的基盤**

財団全体で約100人の職員が在職しており、職員の特性を活かしながら、状況に応じて北九州芸術劇場や財団内他部署と互換的な配置体制を取ること
で、柔軟かつ安定的な人の配置を行います。

当財団は、平成5年の響ホール開設以来25年間、ホールの管理運営等を行
っていることから、施設の管理運営、音楽事業の実施の両面でのノウハウが蓄
積されており、そのノウハウを継承していきます。

1) 事務職員からゼネラリストへ

事務職員は未経験も含めて広く公募し、選考試験によって適性や能力を判断
して定期的に採用しています。OJTにより実務経験を積み、実力を備えた職
員を対象に人事異動・人事交流を実施し、組織力の底上げを図ります。

2) 専門職員の育成強化

劇場・音楽堂の運営では、アートマネジメントやテクニカルなどの各職能に
おいて高度な専門性を要求されます。豊富な経験や専門知識・技能を有した優
秀な人材の確保はもとより、若手育成にも力を入れ、専門職員を担保します。

3) チーフ等の育成

一定の実務経験を要件に選考された職員を実務の要とし、階層に配慮した体
系研修等を行い、チーフ等の人材の育成を進めていきます。

(2) 財政基盤

当財団は、昭和51年に市からの出資金500万円で設立され、舞台芸術や
音楽の公演事業におけるチケット等収入や埋蔵文化財発掘調査等の事業収入、
文化庁・地域創造等の助成金、市からの補助金・委託料などにより運営してい
ます。

平成29年度末の貸借対照表では流動資産比率も高く、正味財産も一定程度
確保しており、安定した財政基盤を維持しています。

(3) 監査体制

公益財団法人としての内部監査として監事を設置し、財務状況が適正か審
査するとともに、外部の税理士によるチェック体制を整備しています。また、
北九州市の外郭団体として、市の定期監査を受けています。

1-(3) 実績や経験など

1 同様、類似の業務の実績について

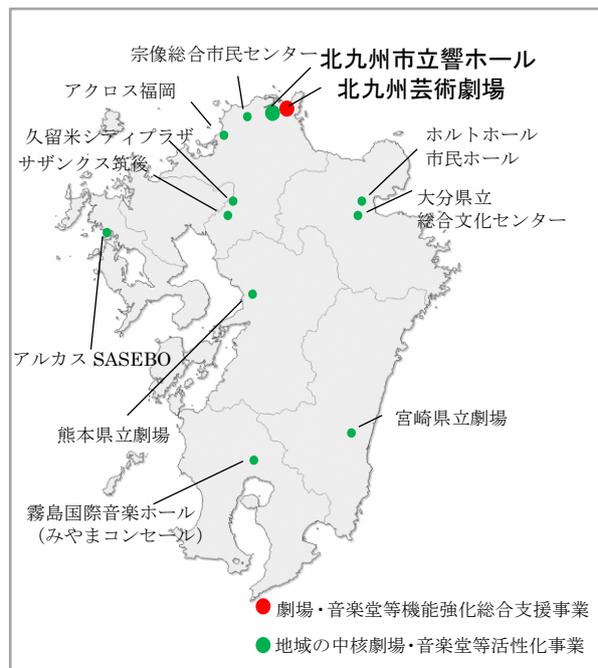
(1) 類似業務（北九州市芸術文化振興財団としての実績）

昭和51年4月	・北九州市における体育・文化の普及振興等に寄与するため、市が全額出資し設立。(以来、市民会館、市民センター、体育施設等の管理運営を受託)
平成5年5月	・文化事業（10事業）を市から受託
平成5年6月	・響ホールの管理運営を受託
平成7年5月	・大手町練習場の管理運営を受託
平成15年4月	・北九州芸術劇場の管理運営を受託 同年11月より指定管理者としての指定を受ける
平成18年4月～現在	・北九州市立響ホール及び北九州芸術劇場、北九州市立大手町練習場の指定管理者としての指定を受ける 平成18年4月～平成21年3月（3年間） 平成21年4月～平成26年3月（5年間） 平成26年4月～平成31年3月（5年間）

(2) 響ホールの管理運営実績と成果

1) 事業運営に関する外部評価

当財団が管理運営している北九州芸術劇場は、平成30年度に文化庁より“我が国の実演芸術の水準を向上させる牽引力のあるトップレベルの劇場”として「劇場・音楽堂等機能強化総合支援事業」(5年間)に採択されました。また、響ホールも地域の文化拠点としての機能をより一層強化する取り組みを実施しているホールとして「劇場・音楽堂等機能強化推進事業～地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業～」に採択されています。九州で唯一、同一市内に両事業が採択された施設があるのは、北九州市のみです。



劇場・音楽堂等機能強化推進事業（九州圏内）平成30年度

1-(3) 実績や経験など 一つづき 1

【助成金採択状況】

- ・平成 22・23 年度 文化庁 優れた劇場・音楽堂からの創造発信事業（北九州国際音楽祭）
- ・平成 25～29 年度 文化庁 劇場・音楽堂等活性化事業「活動別支援事業」（北九州国際音楽祭）
- ・平成 30 年度 文化庁 劇場・音楽堂等機能強化推進事業
「地域の中核劇場・音楽堂等活性化事業」
- ・平成 24・26・27 年度 芸術文化振興基金助成金 地域文化施設公演・展示活動
（響ホール（室内楽）フェスティバル）
- ・平成 29～30 年度 地域創造 地域の文化・芸術活動助成事業 創造プログラム
（YAHATA MUSIC PROJECT～音楽でつながる人とまち～）

2) 自主事業の実績

当財団は、平成 5 年の響ホールの開館以来、ホールの管理運営を行っており、本市の音楽文化の拠点施設として、多くの市民に活用されています。直近では、1 年あたり延べ 6 万人が利用しており、施設利用者からのアンケート結果でも極めて高い満足度が得られています。

公演事業等においては、北九州から音楽文化を「創造・発信」すること、地域の音楽文化の担い手を「育成・継承」すること、音楽という芸術により市内外から多くの「人が集う」こと、市民の音楽活動を「支援」することを意識し、「創る」「育つ」「聴く」「支える」というコンセプトに沿って事業を実施し、音楽文化の振興と音楽文化を活用したまちづくりに取り組んできました。その結果、平成 28～29 年度に制作したオペレッタが他館で再演される他、これまで取り組みを続けてきた地域連携事業が、平成 30 年度には、近隣の大学・施設や団体等 20 団体が参加する「やはたアート・マンス 2018～パレットの樹～」に発展し、まちの活性化にもつながりをみせています。

また、当財団では、平成 30 年度より北九州国際音楽祭（平成 13 年から事務局として企画運営を実施）を自主事業として位置付けました。当音楽祭は、平成 30 年度に 31 回を迎え、北九州市の秋を彩る音楽の祭典として定着しており、市外からの集客は 38%（平成 29 年度実績）と、北九州市のにぎわいづくりにも寄与し、経済効果も生み出しています。

2 施設の管理運営に関する専門的知識や資格などについて

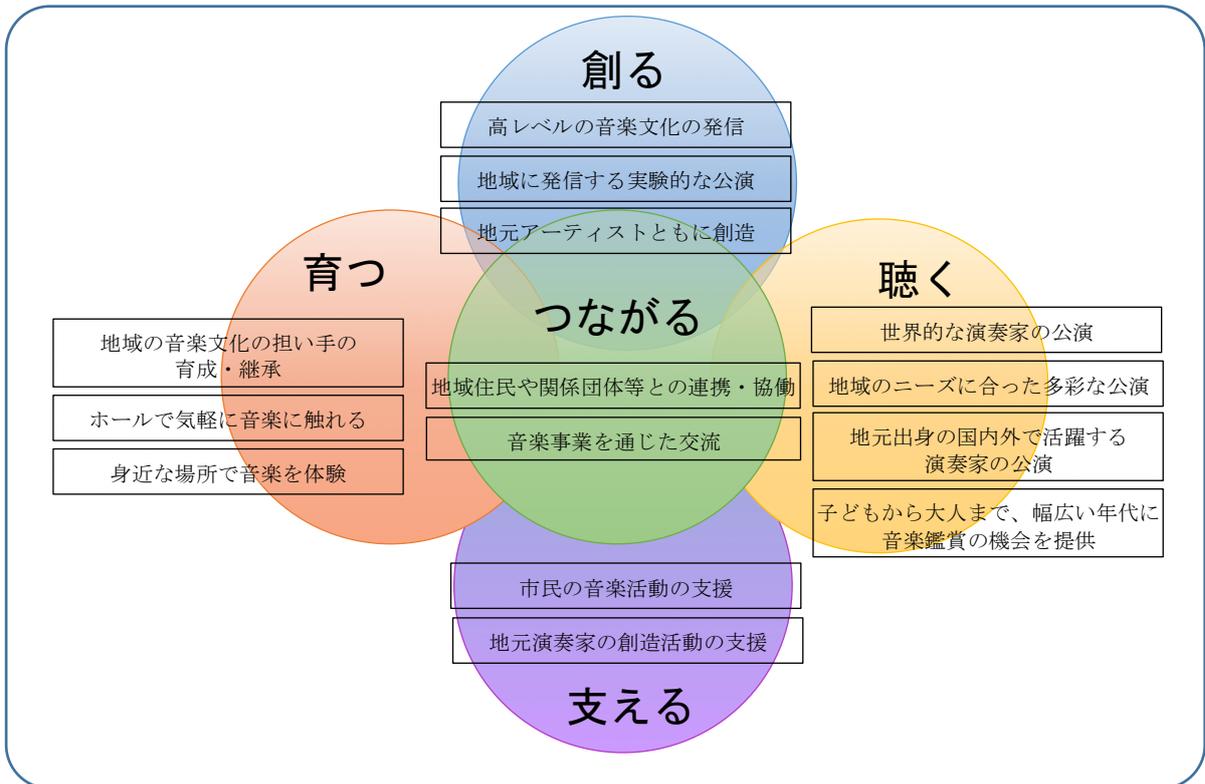
音楽ホールの運営には、音楽に関する幅広い知識、コンサート開催のノウハウ、舞台装置等の技術に関する知識等、様々な専門知識を持った人材が有機的に連携し、施設の運営にあたる必要があります。

専門性の高い職員や技術スタッフ等、上記に精通した経験豊かな人材を引き続き配置するとともに、北九州芸術劇場との人事交流や人事異動、研修の実施、アドバイザーの招聘等により専門人材の育成を図っていきます。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

1 施設の管理運営方針について（事業計画）について

「創る」「育つ」「聴く」「支える」「つながる」の5つのコンセプトに基づき、音楽文化による心豊かなまちづくりにつながる事業展開を図っていきます。



期待される効果

地域文化を育みながら 心豊かに暮らせるまち

多彩な人材が輝くまち・質の高いくらしができるまち・元気で人が集まるまち

人づくり	暮らしづくり	産業づくり	都市づくり
<ul style="list-style-type: none"> ◎人材の輩出 ◎人材の参集 ◎教育環境の充実 ◎市民活動の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ◎文化的な暮らしの充実 ◎地域コミュニティの再生 ◎福祉の充実 	<ul style="list-style-type: none"> ◎雇用の創出 ◎マーケットの拡大 ◎地場産業の活性化 	<ul style="list-style-type: none"> ◎賑わいの創出 ◎国際交流の推進 ◎北九州ブランドの発信 ◎地域力の高揚

まちづくりの担い手としての響ホールの社会的役割

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 2

【目 標（数値目標）】

項目	3 1 年度	3 2 年度	3 3 年度	3 4 年度	3 5 年度
利用件数 (ホール)	475	480	485	490	495
稼働率 (ホール)	59.0%	59.5%	60.0%	60.5%	61.0%
自主事業の入 場率	67.0%	67.0%	67.5%	67.5%	68.0%

※ 31 度～35 年度数値目標の根拠について

・ 利用件数

利用件数は上昇傾向にあり、平成 26～29 年度の年間平均利用件数は 471 件であり、当該件数を基に算出。

・ 稼働率

施設の保全、安全性の担保等から勘案して、稼働不能日数を 72 日（平成 26～29 年度の平均値）と設定し、稼働率を算出。

・ 自主事業の入場率

年度・公演ごとに入場率に格差はあるが、平成 29 年度の入場率（音楽祭を含む）は 69.1% である。平成 29 年度は、北九州国際音楽祭の記念事業を実施しており、公演の内容により入場率が向上していると想定される。今後、公演内容によっては、若干の減少が想定されるため、指定管理初年度は 67%で見込む。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み 一つづき 3

2 政策支援を図るための効果的な取り組み

(1) 北九州市と共同による音楽振興事業の実施

当財団では、これまで北九州市と共同により、様々な事業を実施してきました。今後も、北九州市の文化政策の推進のため、北九州市と共同により、音楽振興事業を実施していきます。

1) 「合唱の街 北九州」の推進

合唱技術の向上及び相互交流のために、地域のコーラスグループに対する支援に努めるとともに、合唱の普及啓発を図るための取り組みを行い、「合唱の街 北九州」を推進していきます。



平成 30 年度 北九州少年少女合唱祭

2) 音楽を通じた青少年の育成事業の実施

未来の音楽文化を支える人材育成の他、音楽事業を通じて情操豊かな青少年の育成を図ります。

3) その他音楽振興事業の実施

その他、文化芸術の持つ力を活かした創造都市の実現を目指した音楽振興事業を実施し、文化政策の推進を図ります。

(2) コンセプトに基づく響ホール自主事業の実施

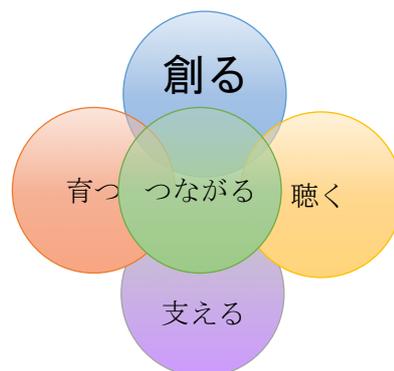
当財団では、これまで「創る」「育つ」「聴く」「支える」の4つのコンセプトを軸に、「地域文化を育みながら、心豊かに暮らせるまちづくり」を目指して、様々な事業を実施してきました。

これまでの取り組みを検証しつつ、発展させながら、地域文化の拠点としての機能をより充実させるため、「地域」・「人」と向き合うホールとして、これまでの4つのコンセプトに「つながる」を加え、音楽文化の振興と音楽文化による創造的な地域の活性化を目指します。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み 一つづき 4

1) 「創る」(創造事業)

独自性、創造性の高い公演を企画・実施し、北九州から高レベルの音楽文化の創造と北九州ブランドの発信に取り組みます。市民が優れた音楽文化に触れ、豊かな感性を磨くことにより、地域の音楽文化の向上を図ります。



オリジナル企画によるコンサート

国内有数の音響の良さをもつ響ホールの特長を最大限に活かし、年間を通じて、国内外で活躍するアーティスト等を起用し、響ホールでしか聴けないオリジナル企画を実施します。

北九州国際音楽祭 オリジナルオーケストラ

本市出身のアーティストを起用し、世界に羽ばたく若手アーティストとともにオーケストラを結成しています。未来へつなげる芸術性と創造性の高い企画とし、市内外に発信します。

地域に発信する実験的な公演の創造

音楽や演劇、ダンス等のアーティストとともに創作活動を行うことで、ホールの新たな可能性を引き出すとともに、新たな芸術文化の魅力を地域に発信していきます。また、響ホール企画の他のホールでの再演も検討し、北九州ブランドの発信に努めます。ジャンルに固定されない観客の増加を図り、広く市民が芸術文化に触れる機会を提供します。



オペレッタ「こうもり」
(演劇×音楽)

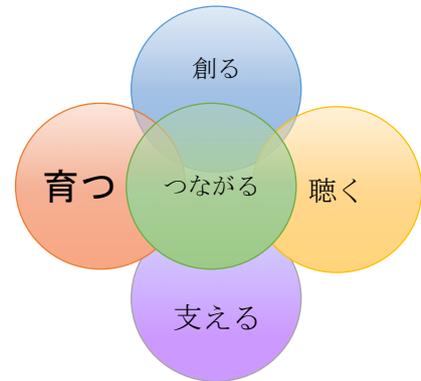
地元アーティストとの創造

当ホールのレジデンス・オーケストラと位置付けられた「響ホール室内合奏団」との共同制作等、地元アーティストとの創造活動を行います。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 5

2) 「育 つ」(育成事業)

市民が身近に音楽文化に親しむ機会を提供し、地域の音楽文化を担う人づくり、土壌づくりを行います。



① 育成事業の積極的な展開

＜企画方針＞

クラシック音楽の演奏家を派遣して身近な環境で音楽を直接届ける活動を通じて、以下の4つの効果達成を図ります。

将来的な観客の開拓や育成などクラシック音楽ファンの裾野拡大

地域や市民との新たなネットワークの構築を通じた公共ホールの社会的評価や認知度の向上

子どもや高齢者・障害者などに対する教育的・福祉的な効果（創造教育、感性教育、生涯教育）

国際交流や世代間交流など地域の課題へのアプローチ

＜事業内容＞

響ホール アクティビティ

響ホールで公演を行うアーティストが学校や地域に訪問し、コンサートやワークショップを実施することで、身近な場所でアーティストや音楽とふれあい、地域での「出会い」や「創造」を生み出していきます。



北九州国際音楽祭 教育プログラム・特別プログラム

鑑賞教室や学校訪問コンサートなどの実施により子どもたちが生の音楽に触れる機会を提供するとともに、音楽祭の聴きどころを分かりやすく説明する市民向け講座や施設訪問コンサートなど、より多くの市民が気軽に音楽を楽しめる事業を展開します。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み 一つづき 6

②地域の音楽文化の担い手の育成・継承

＜企画方針＞

地域の音楽文化を担う人材の育成を行うため、以下の事業を実施します。

＜事業内容＞

コンサートデビュー事業

乳幼児のうちからクラシック音楽に親しみを持ってもらうため、オリジナル企画によるコンサートを実施し、「コンサートデビューは響ホールから」の定着を図ります。また、実施にあたっては、子育て世代が安心して出かけやすい環境づくりを行います。

子ども向けコンサートでの楽器体験の実施

財団主催の子ども向けコンサートなどでは、子ども達に演奏の楽しさを感じてもらえるように、楽器体験を実施します。

子どもや若年層を対象とした音楽家の育成支援

コンクールやセミナーを開催、誘致など行い、地域の若い音楽家・演奏家の育成を支援します。日本を代表するコンクールで音楽を志す学生の登竜門となっている「全日本学生音楽コンクール」では、全国5箇所の地方大会会場のひとつとして実施されていますが、今後も積極的な営業により、コンクール等の誘致を目指します。また、自主事業によるセミナー等も企画し、子どもや若年層の音楽家の育成を支援します。

主催公演への学生招待

未来の音楽文化を支える地域の子子ども達に、良質の音楽を体験する機会を提供するため、財団主催の公演に小・中・高校生を対象とした無料招待を実施します。

芸術文化振興を担う人材育成講座の開催

クラシック音楽の基礎知識や知的財産権、広報・宣伝戦略等公演実施の基礎となる講座等を開催し、地域の芸術文化の振興を担う人材を育成します。

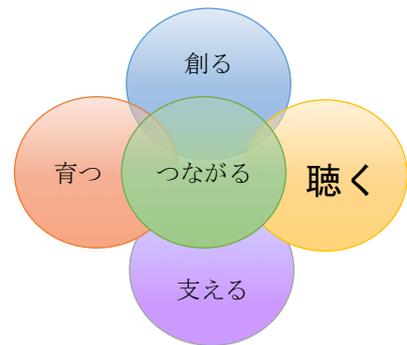
チェンバロ教室、ハープ研究会の開催

響ホールをコンサートやリハーサル場としての利用だけに限らず、市民が楽器や音楽に親しむ機会を提供することを目的に、市民の財産であるチェンバロ、ハープを使用した教室等の事業を開催します。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 7

3) 「聴く」(鑑賞事業)

鑑賞事業においては、優れた音響を持つ音楽専用ホールという響ホールの特性を十分に活かし、クラシック音楽を中心とした質の高い演奏会を実施します。下記の内容をバランスよく配し、ラインナップを充実させます。

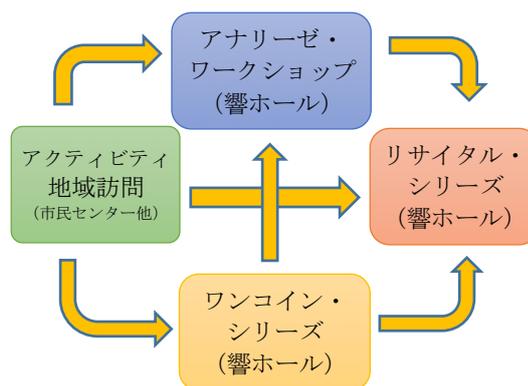


世界的な演奏家による公演

世界的演奏家による公演を実施することにより、地方では触れる機会の少ない質の高い実演芸術に触れる機会を提供し、文化的なまちづくりに寄与します。

アーティスト・イン・レジデンス事業

国内外で活躍する演奏家が市内に滞在し、市民とふれあいを通じて、クラシック音楽の裾野拡大を図ります。身近な場所でのふれあい、親しみやすいプログラムのワンコイン、知的好奇心を刺激するアナリーゼ、本格的なプログラムと親しみやすさを融合したリサイタルへとステップアップできるスキームによる事業展開を図ります。



地元出身の国内外で活躍する演奏家による公演

地元出身で世界の舞台上で活躍する演奏家の公演を実施、地域の輩出したトップアーティストを紹介し、シビックプライドの醸成を図ります。

市内唯一の海外オーケストラ公演 (北九州国際音楽祭)

アンケート調査において実施要望が高いことを受け、海外オーケストラの招聘を行い、市民に海外オーケストラの公演を聴ける貴重な機会を提供します。

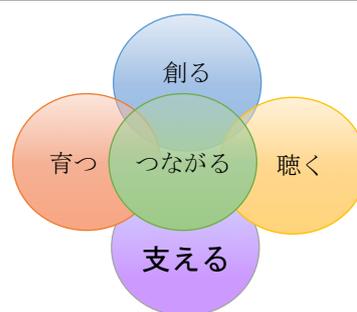
子どもから大人までが楽しめる公演

小さな子供も楽しめる公演を実施し、幼いころから音楽に触れる環境を整え、未来の芸術文化を支える人材育成を行っていきます。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み 一つづき 8

4) 「支える」(支援事業・貸館事業)

北九州市並びに周辺地域の音楽文化の拠点施設、中核音楽堂として、以下の事業により市民並びに利用者の音楽活動を支えます。



貸館事業による支援

①市民・アーティストの創造活動の場としての貸館

貸館事業においては、単なる施設の利用ではなく、市民・アーティストの創造活動の場であるという考えのもと、予約から撤収、個人練習から大規模公演まで、個々の利用者の状況に合わせて、管理職員・技術スタッフがきめ細かくサポートし、専門的見地からアドバイスを行うなど、音楽活動を促進します。

②広報・チケット販売

公演については、広報、チケット販売の面で、側面的支援を行います。

③利便性の向上に関する取り組み

貸館利用者の希望に合わせ、お迎えバスの運行やブランケット・子ども用クッションの貸し出し等を行い利用者の利便性の向上に努めます。

市民企画事業（北九州国際音楽祭）

市民企画事業への支援を通じ、地元演奏家の発表機会の提供や、若手演奏家の育成を行います。

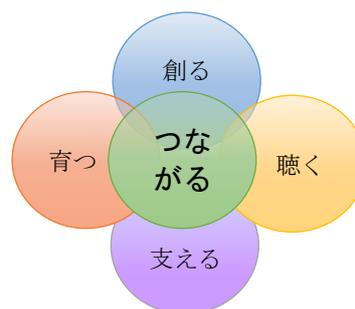
芸術文化情報の発信

芸術文化の拠点施設として、市内はもとより周辺地域で行われる芸術文化情報を集約し、利用者に提供します。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 9

5) 「つながる」(交流・連携・協働事業)

芸術・文化施設をはじめ様々な行政部局や財団、企業、NPO、大学、教育機関、商店街、地域づくり団体、地域住民等と交流・連携・協働しながら、音楽を中心とした芸術文化の振興や芸術文化の力を活かしたまちづくりに取り組みます。



芸術・文化施設との連携

美術館や博物館など他の芸術文化施設と連携・協働し、音楽と他の芸術文化のコラボレーションによる事業を展開し、新たな芸術文化の価値を創造し、発信していきます。

地域住民・企業団体等との連携

「地域の一員」として地域の「人」と向き合い、地域の住民や企業等とともに芸術文化を活かした新たな取り組みを実施し、まちの活性化を図ります。また、取り組みを通じて、地域住民がまちの魅力を再発見することで、まちへの愛着や誇りを醸成します。なお、取り組みにあたっては、響ホールの立地特性を活かし、JICA九州や大学等とも積極的に連携していきます。

その他多様な主体との連携

医療機関や福祉施設、市民センターなどと連携し、音楽文化の普及や音楽の力を活かした事業を展開していきます。

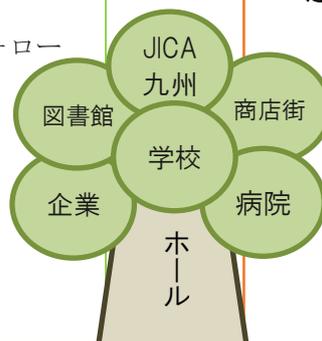
＜地域の課題＞

- ・高齢化問題
- ・国際化への対応力
- ・働く世代・子育て世代へのフォロー
- ・コミュニケーションの減少

など



単独では行えない取組みが
連携することで実現可能なものへ



まちの魅力を再発見
豊かな暮らしづくり

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 10

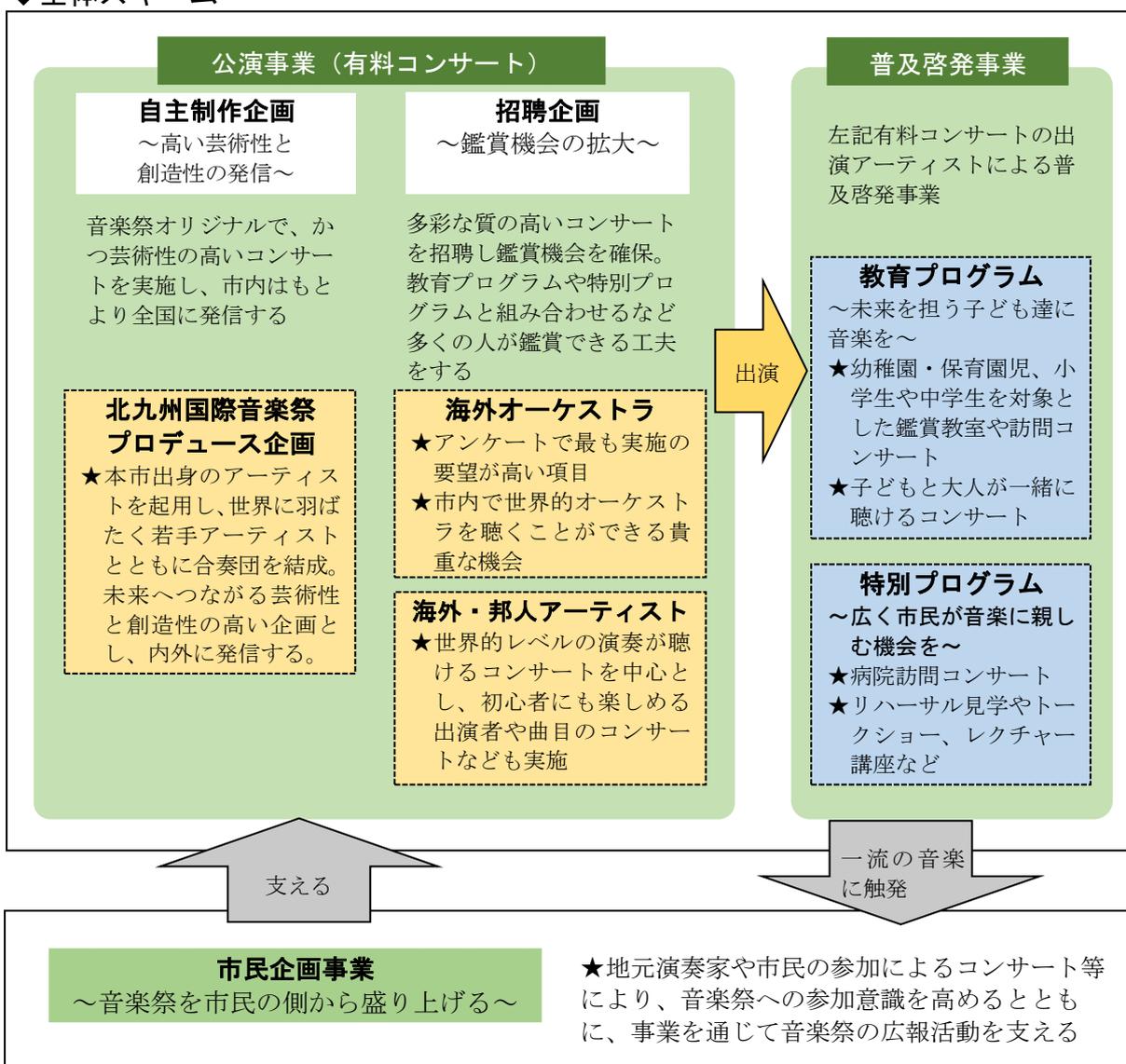
北九州国際音楽祭 「事業の柱」と「全体スキーム」

響ホールでの5つの事業コンセプトを踏まえつつ、「北九州国際音楽祭」のプロジェクトとしての事業の柱と全体スキームを下記のとおり定めています。

◆事業の柱

- ① 北九州プロデュース企画による創造と発信
- ② 海外オーケストラを聴ける機会の提供
- ③ 質の高いクラシック音楽の鑑賞機会拡大
- ④ 未来を担う子どもたちに音楽を
- ⑤ 広く市民が音楽に親しむ機会を

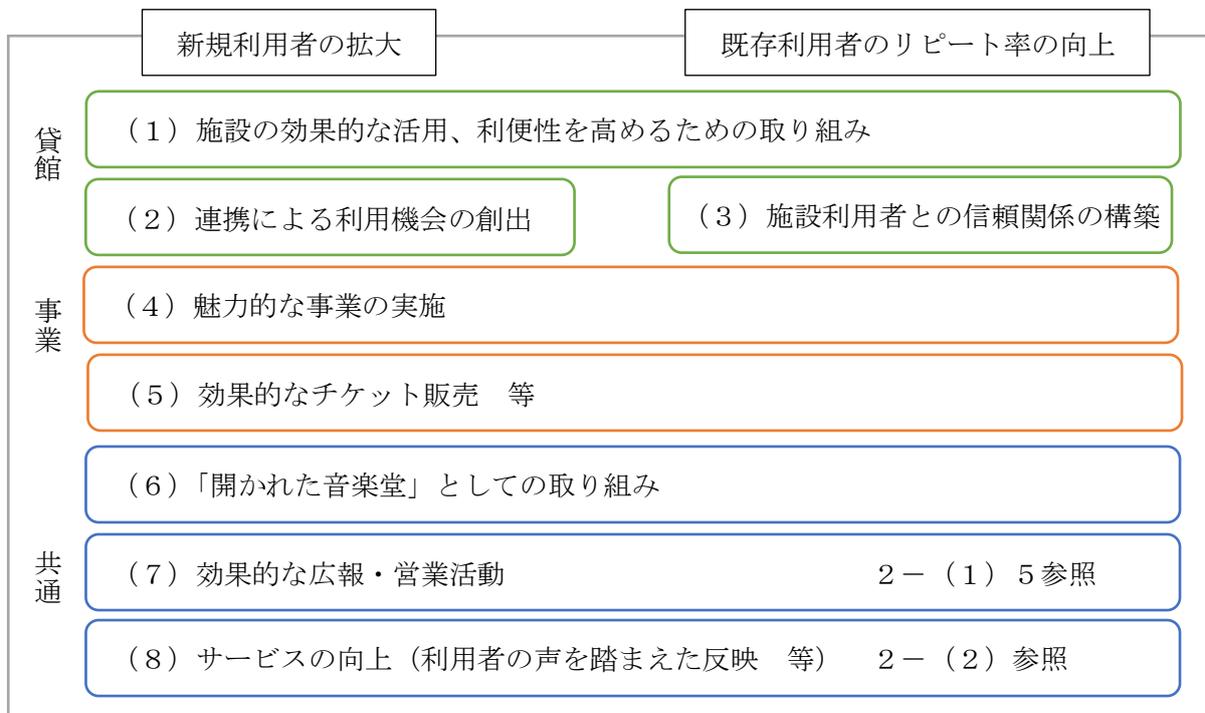
◆全体スキーム



2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 1 1

3 施設の利用者の増加や利便性を高めるための取り組みについて

下記の取り組みを実施し、施設の利用者の増加や利便性の向上を図ります。

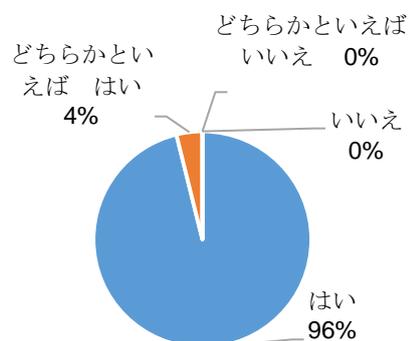


(1) 施設の効果的な活用、利便性を高めるための取り組み

1) 貸館における柔軟な対応

大ホールの利用者がリハーサル室、研修室を利用しない場合、大ホール利用者と協議の上、使用にならないことを前提に両室を貸し出します。

問 次回利用する機会があれば、また利用したいと思いますか



2) お迎えバスの運行

坂の上にあるホールの立地条件と高齢者の割合が多いコンサート来場者の傾向を考慮し、これまで主催公演時に実施してきた「お迎えバス」の運行を貸館事業においても、利用者の希望に応じて、財団の一部補助により実施します。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 1 2

3) ブランケット、子ども用クッションの貸出

貸館事業においても、ブランケットや子ども向けクッションの貸し出しを行い、お客様が快適にコンサートを聴けるような環境づくりに取り組みます。

4) 駐車場の一括前払制による対応

駐車場は国際村交流センター全体のものとなっており、通常は使用時間に応じた料金後払いとなっていますが、主催公演時には出庫時の混雑を避けるため、一括前払制とし、駐車場利用者の利便性を図ります。

(2) 連携による利用機会の創出

北九州芸術劇場や大手町練習場など当財団が管理運営する施設との連携により利用機会の創出を行います。

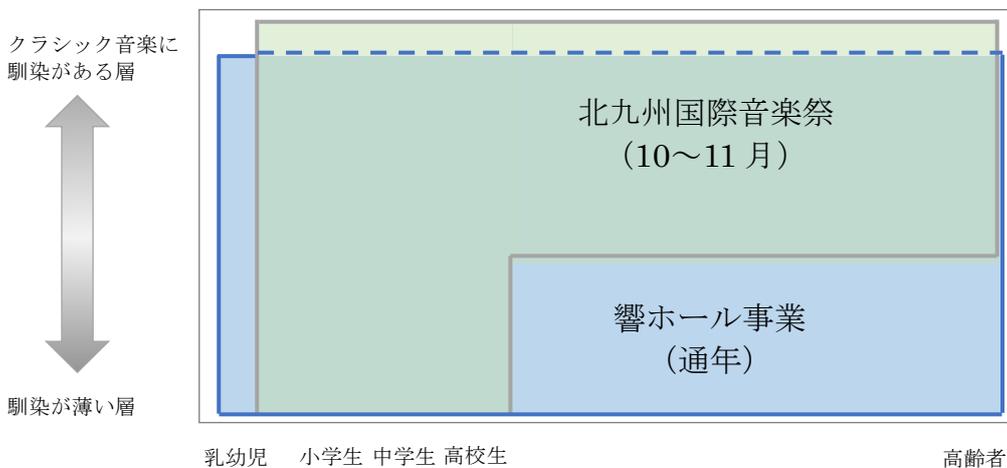
(3) 施設利用者との信頼関係の構築

貸館事業においては、単なる施設の利用ではなく、市民・アーティストの創造活動の場であるという考えのもと、予約から撤収、個人練習から大規模公演まで、個々の利用者の状況に合わせて、管理職員・技術スタッフがきめ細かくサポートし、専門的見地からアドバイスを行い、音楽活動を促進します。

(4) 魅力的な事業の実施

1) 様々な層へのアプローチ

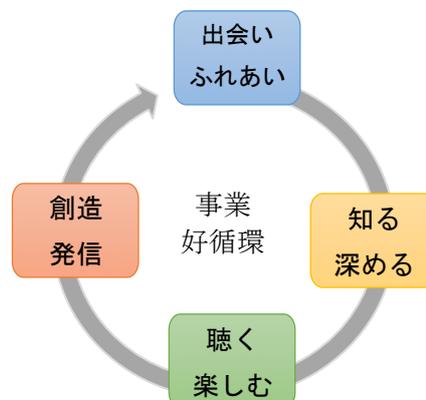
乳幼児から高齢者まで、また、クラシック音楽に馴染みがある層から馴染が薄い層まで、それぞれの層に応じた事業展開を図っていきます。



2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 1 3

2) 好循環を生む事業スキーム

「出会い・ふれあい」(地域訪問コンサート・楽器体験など)、「知る・深める」(アナリーゼ・ワークショップやレクチャー・コンサートなど)、「聴く・楽しむ」(オーケストラ公演やリサイタルなど)、「創造・発信」(参加型公演等)の公演事業の好循環により、新たな観客やリピーターを増やしていきます。



(5) 効果的なチケット販売 等

既存の観客の利便性の向上も図りつつ、新たな観客も開拓するため、アクセスしやすいチケット購入環境の整備・導入検討や、既存の会員制度のブラッシュアップなどに取り組み、リピート率の維持・増加とともに多くの市民が多様なチャンネルで文化芸術に出会うことのできる環境整備を進めます。

1) 様々なチケット販売方法の導入

インターネットでのチケット販売画面がマルチデバイス対応となり、スマートフォンやタブレットなど様々な端末で利用できるようになりました。郵送、代金引換配送、コンビニエンスストアにおけるチケット発券サービスのほか、販売画面の外国語対応など多様な利用者に対する利便性の向上を図ります。インターネット利用者は年々増加していますが、電話受付や対面販売においても利用者のニーズの多様性を汲み、柔軟に対応します。

2) 会員制度

チケットの先行販売等を特典とした劇場・響ホール共通の会員組織を運営しています。顧客管理統合の利点を活かし、演劇や音楽といった嗜好ジャンルを越えた観客・支援者の更なる獲得に向け、サービス内容を精査します。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 13

(6) 「開かれた音楽堂」としての取り組み

1) 施設開放日の設定

施設開放日を設定し、ホールを身近に感じてもらい、市民の財産である響ホールに愛着や誇りを感じられる取り組みを実施することを検討します。

2) インターンシップ等の受入

大学や地域団体等との連携によるインターンシップの他、他施設からの主催事業の視察や研修の受講等についても積極的に受け入れます。

3) バリアフリー・多言語化の取り組み

①バリアフリーの取り組み

建物の構造上、ハード面での対応が困難な場合もあるため、利用者・観客等の状況に合わせ、適切な対応ができるよう研修等を実施するなど職員の対応力向上を目指します。

2-(2) 利用者の満足度の向上 (P. 26 参照)

②多言語化の取り組み

平成29年度に大学生、民間企業、JICA九州と連携して、英語版のマナーチラシ、マナー動画を作成しました。今後も引き続き多言語化の取り組みについて進めていくよう検討していきます。

(7) 効果的な広報・営業活動

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み

5 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取組み
(P. 22参照)

(8) サービスの向上 (利用者の声を踏まえた反映 等)

2-(2) 利用者の満足度の向上 (P. 23～26 参照)

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 14

4 施設間の有機的な連携を図るための取り組み

(1) 北九州芸術劇場との連携

当財団が管理運営する北九州芸術劇場と連携することで、芸術文化分野での専門的な知識を有する人材育成や地域における文化事業の創造と発展につなげ、地域の財産となる文化・芸術を活かした創造的活動の活性化を図ります。また、ジャンルを横断した広報活動等を通して、ジャンルに固定されない観客の増加を図り、市民が広く多様な芸術文化に触れる機会を提供します。

1) 事業部門での連携

劇場と響ホールスタッフ間の人的交流を促進し、ジャンルを超えた創作活動を行うことで、芸術文化分野における高いスキルを有する専門的人材を育成します。

＜人的交流の例（平成30年度）＞

相互政策のノウハウの共有やコーディネート力の養成を目的とし、北九州芸術劇場プロデュース「合唱物語『わたしの青い鳥2018』」、響ホール企画「実験的音楽空間」等での人材交流を実施。

2) 広報部門での連携

「情報誌Q」の共同発行では、内容の充実や広がりを出し、他ジャンルに興味のある層への直接的なアプローチを行いながら、コストの抑制を図ります。さらに、SNSを通じた相互PRに努めます。

3) 管理運営及び舞台技術に係る交流

当財団が関る運営する劇場は、構造・設備・特性・組織形態・事業内容など、響ホールとは異なる施設ですが、施設の管理運営における共通要素である危機管理やホスピタリティ面、舞台技術面分野での交流により、防火防災や防犯対策、貸館対応や技術的対応等でのノウハウの共有を検討し、互いにスタッフの意識向上を図るとともに、利用者への安全・安心と利便性の向上に努めます。

2-(1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み ーつづき 15

5 施設の設置目的に応じた営業・広報活動に関する効果的な取り組み

効果的な営業・広報を通じて、響ホールやその活動を広く市民に知らせることにより、多くの市民が響ホールに足を運ぶ機会を増やすとともに、公共ホールとしての社会的評価や認知度の向上に努めます。

(1) 各媒体の効果的な活用

既存の観客や利用者のみならず、新たな観客や利用者の開拓、響ホールの社会的評価や認知度の向上に努めるため、様々な切り口からの広報・営業活動を行っていきます。特に高度情報化に適応したWeb媒体の強化やこれまでに培ってきた地域ネットワークを活用した広報・営業活動に力を入れていきます。

自主媒体	他媒体
「情報誌Q」	市政だより・テレビ・ラジオ
ホームページ・SNS（ツイッター等）	新聞・テレビ・ラジオ
プレスリリース	Web媒体
チラシ・ポスター・リーフレット	専門情報誌（「音楽の友」・「ぶらあぼ」等）
事後パブリシティ	地域情報誌
事業を通じた広報（アタビティ等）	企業・団体広報媒体
施設開放日の設定	地域連携による広報

1) Web・SNSにおける情報発信の強化

より分かりやすい情報提供を行うため響ホールのホームページの見直しを検討しています。また、情報収集ツールとして急速に拡大・浸透しているSNSについては、自主媒体として既に運用しているツイッターの他、新たな媒体の活用についても検討していきます。

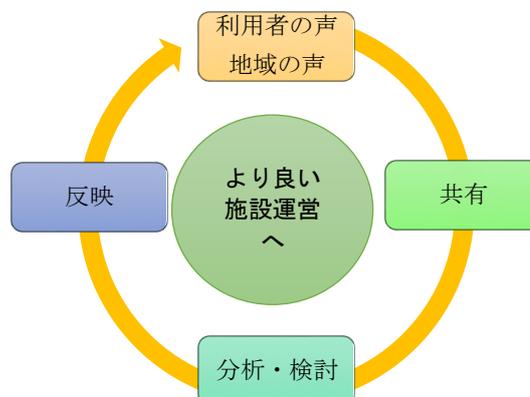
2) 地域ネットワークを活用した情報発信

当財団では、コンセプト「つながる」を意識した地域連携事業を実施しながら、様々な主体との新たなネットワークの構築を図ってきました。このネットワークを活用し、重層的な広報活動を行っていくことにより、響ホールの社会的評価や認知度を高めていきます。

2-(2) 利用者の満足向上

1 利用者の満足が得られるための取り組み

利用者の声、地域の声を取り入れることは大切な業務のひとつと考えています。利用者及び地域の声を組織全体で共有し、分析・検討し、より良い施設運営につなげるため、その声を活かしていきます。



【目標値（利用者アンケート数値目標）】

回収率	総合評価「満足層」
65%	97%

※平成 29 年度の回収率は 63%、総合評価「満足層」は各年度ともに 100%であったが、設備及び備品類が更新時期を迎えることから、「満足層」の低下も予想されるため、これらを基礎に算定。

2 利用者の意見を把握し、それらを反映するための仕組み

(1) 意見等の把握と反映

1) 施設利用者への満足度調査

貸館催し終了後に施設利用者に対し、市作成の「施設利用に関するアンケート調査（ホール用）」による満足度調査を実施しています。切手貼付の返信用封筒を同封するなど回答率の向上を図る工夫を行います。また、得られた調査結果を基に、利用者の満足度の低い項目等を精査し、さらなる改善に努めます。

2) 主催公演等の観客、参加者へのアンケート調査

主催公演等において、サービスや内容等に関する満足度やニーズの把握のため、観客や参加者を対象にアンケート調査を実施します。

また、収集した情報は、ラインナップや事業内容を組みたてる際の参考として活用します。今後のホール運営の課題改善や支持層の更なる獲得につなげます。

2-(2) 利用者の満足向上 一つづき 1

3) アーティストからのニーズの把握

主催公演で施設を利用したアーティスト等から施設利用やスタッフの対応等に関する意見を聞き取り、利用者が安心して快適に施設を利用できるように取り組めます。

4) 地域の声の把握・問い合わせによる意見等の把握

地域連携事業等を通じて、地域の声を把握するよう努めるとともに、電話やメールによる問い合わせや意見等を随時受け付け、より良い施設運営につなげます。

貸館、主催公演等で回収したアンケート結果、地域の声等については、事業評価としても活用し、より良いホールの管理運営に向けて、さまざまな検討材料として反映させます。

【これまでの実績】

身障者用駐車場の区画整備	段差解消スロープの設置
 <p data-bbox="443 1339 660 1366">乗降スペースの拡充</p>	 <p data-bbox="935 1339 1181 1366">車いす対応のため設置</p>
ホール事務所案内表示の充実	お迎えバス（主催事業・貸館）
	

2-(2) 利用者の満足向上 ーつづき 2**3 利用者からの苦情に対する対策について**

利用者からの苦情・クレームは貴重な改善提案として受け止めています。対応については、マニュアルを作成し、苦情・クレームにかかる情報伝達ルートを整備しており、組織として迅速に対応しています。

対応後は、課内会議での報告、職員間での回覧などホール内の問題意識共有し、以後の予防、改善に努めます。

4 利用者への情報提供を図るための取り組み**(1) 貸館利用者への情報提供****1) 響ホールホームページの活用**

響ホールのホームページでは、当月から翌年の同月（月初日抽選後に公開）までの施設の空き状況検索が可能です。また、施設利用料金、利用における手続きの流れ等を記載しているほか、図面はデータでダウンロードできるように整備されています。また、貸館による公演情報もホームページの公演カレンダーに記載し、広報支援を行っています。

また、より分かりやすい情報提供を行うため、ホームページの見直しを検討しています。

2) 電話、訪問による問い合わせの対応

施設利用者や、利用を検討しているお客様からの電話・訪問による問い合わせに随時スタッフが対応しています。施設の空き状況照会、資料請求、施設見学や利用における相談等、様々な問い合わせに対応しています。9時～18時は電話による施設の仮予約も可能です。

3) 情報誌等の活用

北九州芸術劇場と共同発行している「情報誌Q」、財団発行の「北九州の芸術文化情報マガジン『かるかる』」に、貸館も含めた響ホールの催しを全て取りまとめて掲載し、広報支援を行っています。

4) 貸館の有料公演の受託販売

貸館の有料公演については、館内でのポスター掲示、チラシ設置のほか、ホール管理事務室での受託販売を行い、券売活動を支援しています。

2-(2) 利用者の満足向上 一つづき 3

5 その他サービスの質を維持・向上するための具体的な提案

(1) スタッフの接遇の向上

誰もが安心して公演等を楽しめる環境づくりを行うことは重要な課題であると考えています。「安全管理」と「バリアフリー」の視点を踏まえて、外部講師等により接遇の向上に努めます。

フロントスタッフとしての安全管理講座	ホスピタリティ・カスタマーサポート研修
<p>フロントスタッフとしての一般教養（マナーアップ等）及び避難誘導等安全管理について研修を実施。</p> 	<p>サポートが必要なお客様への対応研修を実施。</p> <p>【これまでの実績】 障害当事者による研修。 視覚障害編（平成 29 年度）・車いす編（平成 30 年度）</p> 

(2) 貸館利用者の利便性の向上

貸館利用者の希望に合わせ、お迎えバスの運行やブランケット・子ども用クッションの貸し出し等を行い、利用者の利便性を図ります。

※ 2 - (1) 施設の設置目的の達成に向けた取り組み P. 17～18 参照

その他、アンケートなどによる利用者の声や、職員によるサービス向上のアイデアを課内会議などで検討し、満足度向上に向けて様々な取り組みを検討していきます。